



RESUMEN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS RECIBIDAS Y TRAMITADAS

FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO | CURSO 2021/2022

Según información disponible en el Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria, durante el curso 2021/2022, se han recibido en la Facultad de Comercio y Turismo un total de 24 incidencias relacionadas con reclamaciones, quejas y sugerencias formalizadas por estudiantes. Estas incidencias se han recibido mediante instancia en registro o formulario de sugerencias y quejas habilitado en la web y presentado en la Facultad de Comercio y Turismo, salvo 1 que llevó a través del vicerrectorado a través de inspección de servicios y 3 verbalmente expresadas en entrevista personal luego materializadas por escrito. Adicionalmente, se han recibido 8 escritos por correo electrónico dirigidos individualmente o en nombre de un colectivo a diferentes miembros del equipo decanal, procedentes de delegados/as de curso, representantes de la Delegación de Estudiantes y estudiantes que se han dirigido por escrito de manera individual. Aunque también se han recogido las quejas o sugerencias expresadas verbalmente, se pidió a los estudiantes que así lo hicieron que pusieran por escrito su queja para tener un registro objetivo que cursar a trámite. En este sentido, prevalece la vía *on line* como principal canal de recepción de incidencias.

Entre las incidencias formalizadas en registro o formulario de sugerencias y quejas, el 4,1 % corresponden al Máster en planificación y gestión de destinos turísticos, el 12,5 % de las incidencias corresponden al Doble Grado en Comercio y Turismo, el 29,16 % corresponden al Grado en Comercio y el 54,6 % corresponden al Grado en Turismo.

De manera mayoritaria estas incidencias, tanto recibidas por los canales formales como por correo electrónico, han tenido como motivo principal las no conformidades con calificaciones obtenidas en pruebas de evaluación o con el sistema de evaluación. De manera puntual se han registrado incidencias relacionadas con ausencia no comunicada de profesorado, normalmente derivada de no haber sido resueltas algunas convocatorias de empleo público en plazos que permitieran la incorporación del profesorado en su puesto docente u ocasionales olvidos, aspectos relacionados con la comunicación profesorado-alumnado, plazos de publicación de calificaciones y posible percepción de trato verbal inadecuado entre estudiantes y profesorado. También ha habido algunas quejas relacionadas con los trámites de matriculación y el modo en que se asignan y gestionan las prácticas.

Estas incidencias han sido resueltas mediante contestación y/o acciones por parte del organismo competente de resolución. En unos casos, desde la Facultad se ha realizado una labor de investigación y mediación por parte del equipo decanal entre las personas afectadas. En la mayor parte de las ocasiones las labores de mediación han sido efectivas a la hora de reconducir la incidencia. En otros casos, como los relacionados con calificaciones obtenidas en pruebas de evaluación, ha sido preciso la intervención de las Comisiones de Revisión de Exámenes (Reclamaciones) de los Departamentos correspondientes. Las incidencias relacionadas con el trato verbal inadecuado, cuando se han considerado de gravedad, se han derivado a la inspección de servicios.



La disminución drástica del número de quejas de 40 a 24 se podría explicar por dos factores diferentes. La recuperación de la normalidad ha conducido a un trato personal y cercano entre profesores, estudiantes, equipo decanal y PAS que contribuye a una mayor satisfacción de los estudiantes y profesores con la actividad docente. A ello debe añadirse el compromiso profesional personal de la decana y de los miembros del equipo decanal, así como de la coordinación de los grados y másteres que ha fomentado el diálogo como modo de resolver disconformidades previo a su posible materialización en forma de queja.

Facultad de Comercio y Turismo
Avda. Filipinas, 3. 28003 Madrid
91 394 6749 | decanato@fct.ucm.es



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
M A D R I D